informacijski SERVISI
informacijski CENTRI
informiranje MLADIH



mi2 multimedijalniinstitut

mreža
mladih
hrvatske
croatian
youth
network

Predstavljamo vam publikaciju Informacijski servisi, informacijski centri i informiranje mladih koja je pripremljena u suradnji Saveza za centar za nezavisnu kulturu i mlade, Mreže mladih Hrvatske i Multimedijalnog instituta. Publikacija daje pregled nekih od osnovnih aspekata informiranja mladih na način na koji se ovaj pojam shvaća u Europi.

Uvodni dio dat će pregled razvoja informiranja mladih u posljednjih 40 godina s posebnim naglaskom na razvoj europske mreže informacijskih centara ERYICA. Potom ćemo razmotriti dvije posebno važne dvojbe vezane za ovo polje. Prvo, koja je uloga informiranja i informacijskih centara za mlade u kontekstu razvoja informacijske tehnologije, odnosno interneta? Drugo, na koji način možemo razmišljati o informiranju mladih ako imamo na umu da su mladi iznimno heterogena društvena skupina? Nadalje, pobliže ćemo sagledati ulogu informacijskih centara u informiranju mladih te pokušati sagledati ovu djelatnost iz perspektive neformalnog učenja kao i njenu ulogu u jačanju participacije mladih u javnim procesima. Konačno, ponudit ćemo problemski pogled na informiranje mladih, ne samo kao djelatnost ili uputstva za djelovanje već i kao javnu politiku na nacionalnoj i lokalnoj, te razini europskih institucija.

U zaključnom dijelu publikacija sadrži osnovne informacije o razvoju i trenutnom stanju informiranja mladih u Hrvatskoj te daje definicije osnovnih pojmova vezanih za ovo polje. Za kraj donosimo i Europsku povelju o informiranju mladih usvojenu od strane ERYICA-e 2004. koja uređuje osnovna načela ovog područja.

Kako je sve počelo?

Područje informiranja mladih u Europi ubrzano se razvija u posljednjih 40 godina pod utjecajem društvenih i političkih promjena te debata na europskoj i nacionalnim razinama.

To područje odlikuje velika raznolikost nacionalnih okruženja. Sustavi informiranja mladih razlikuju se u mnogim aspektima, primjerice:

- različiti pravni okviri koji definiraju omladinski rad[1],
- različite razine političke odgovornosti za informiranje mladih (lokalna, regionalna, državna),
- različite strukture u koje je uključeno informiranje mladih, od organizacija civilnog društva do vladinih institucija,
- različite veze s ostalim područjima omladinskog rada (kultura, obrazovanje, zapošljavanje...),
- različiti načini na koje je informiranje mladih integrirano u širi kontekst politike za mlade te u postojeće strategije,
- različite tradicije i duljina iskustva u informiranju mladih...

S druge strane, zanimljiva je činjenica da su, unatoč svim razlikama, opći izazovi i razvojni pravci u području informiranja mladih prilično slični i počivaju na zajedničkoj misiji i principima. Tako mladi diljem Europe mogu (ili bi trebali moći) imati koristi od centara i servisa za informiranje mladih.

Od samih početaka polazište za razvoj informiranja mladih bilo je omogućiti mladima da sami donose autonomne odluke i ostvaraju svoje ciljeve na načine koji najbolje odgovaraju njihovim potrebama i mogućnostima kroz pristup cjelovitim, točnim i razumljivim informacijama.

...omogućiti mladima da sami donose autonomne odluke i ostvaraju svoje ciljeve na načine koji najbolje odgovaraju njihovim potrebama i mogućnostima kroz pristup cjelovitim, točnim i razumljivim informacijama.

---

1 U nedostatku adekvatnog termina na hrvatskom jeziku, koristimo omladinski rad kao prijevod za engleski termin youth work.

Pravo na informaciju priznato je Univerzalnom deklaracijom o ljudskim pravima, Konvencijom o pravima djeteta i Europskom konvencijom o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda te Preporukom br. R (90) 7 Vijeća Europe. Ovi dokumenti i dalje predstavljaju važne referentne točke za područje informiranja mladih na europskoj i nacionalnim razinama.

Prve inicijative u ovom području javljaju se u pojedinim europskim zemljama krajem 1960-ih. U tom "pionirskom" razdoblju termini kao što su "informacijske tehnologije" i "informacijsko društvo" bile su miljama daleko, a novonastale strukture morale su same izlaziti na kraj s izazovima u istraživanju i obradi informacija i stvaranju servisa prikladnih za mlade. Bilo je to vrijeme brojnih inovacija, ali i pokušaja i pogrešaka.

U različitim zemljama razvijali su se različiti servisi ovisno o društvenom okruženju u kojem su djelovali. Strukture su se ponekad temeljile na postojećim servisima za mlade, ponekad su izrastale iz *grass-root* inicijativa ili su bile osnivane od strane lokalnih ili državnih vlasti. Organizacije su ubrzo počele raditi na vlastitim profesionalnim principima, treninzima zaposlenika/volontera, metodama i alatima za istraživanje, dokumentaciju i diseminaciju informacija te načinima komunikacije s ciljnim skupinama.

...različiti servisi ovisno o društvenom okruženju u kojem su djelovali

S vremenom je u zemljama u kojima su postojali informacijski servisi za mlade nastajala sve veća potreba za razmjenom znanja i dobrih praksi te su se pojavile prve inicijative za izgradnju šireg okvira za suradnju. Tako je 12 organizacija iz 8 zemalja 1986. osnovalo ERYICA-u (European Youth Information and Counselling Agency), europsku mrežu "općih" info centara i servisa za mlade. ERYICA (**www.eryica.org**) se nakon toga prilično brzo razvijala što ide u prilog argumentu o velikoj potrebi za razmjenom i suradnjom. ERYICA je 2008. brojila 29 organizacija članica u 22 europske zemlje.

ERYICA je 2008. brojila 29 organizacija članica u 22 europske zemlje.

Opća deklaracija o ljudskim pravima

Članak 19.

Svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja. To pravo obuhvaća slobodu zadržavanja mišljenja bez vanjskih pritisaka te slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja putem bilo kojeg sredstva javnog priopćavanja i bez obzira na granice.

Konvencija o pravima djeteta

Članak 13.

Dijete ima pravo na slobodu izražavanja; to pravo mora, neovisno o granicama, uključivati slobodu traženja, primanja i širenja obavijesti i ideja svake vrste, usmeno ili pismeno, tiskom ili umjetničkim oblikovanjem ili kojim drugim sredstvom prema izboru djeteta.

Europska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda

Članak 10.

Svatko ima pravo na slobodu izražavanja. To pravo obuhvaća slobodu mišljenja i slobodu primanja i širenja informacija i ideja bez miješanja javne vlasti i bez obzira na granice.

“Opće” informiranje mladih - što je to?

“Opće” informiranje mladih polazi od potreba korisnika te – kao što navode brojni ERYICA-ini dokumenti – stavlja interese i pitanja mladih te njihove potrebe za informacijama na prvo mjesto. Budući da potrebe korisnika uključuju širok spektar problema i pitanja, info centar ili servis je organiziran tako da direktno odgovara na velik broj tema ili pak da uputi korisnika/icu na servis koji je kompetentan u određenom području.

“Opće” informiranje mladih, slijedeći temeljne radne principe iz Europske povelje o informiranju mladih, također ima misiju i ciljeve koji proizlaze iz prava mladih ljudi na informacije. Međutim, zbog dinamike ciljnih skupina, područje informiranja mladih stalno se mijenja i razvija nastojeći pratiti u korak očekivanja, potrebe i životne uvjete mladih - društvene skupine koja je možda najviše izložena novim trendovima i promjenama u društvu.

...stavlja interese i pitanja mladih te njihove potrebe za informacijama na prvo mjesto

Zašto uopće trebamo info centre kad imamo internet?

...uravnotežene kombinacije različitih alata i metoda uključujući osobnu komunikaciju, tiskane materijale, vršnjačku pomoć i edukaciju te uporabu novih tehnologija.

Tijekom 1990-ih postao je vidljiv utjecaj novih tehnologija na rad za mlade pa i na područje informiranja i savjetovanja mladih. Percepcija novonastale situacije u zainteresiranim krugovima bila je dvojaka: informacijske tehnologije pružaju nevjerojatne mogućnosti, ali i predstavljaju svojevrsnu prijetnju “klasičnim” sustavima informiranja. U javnoj debati prevladavalo je mišljenje da je dovoljno samo staviti informacije na internet, a da druge usluge i servisi neće biti potrebni jer će mladi sami pronaći sve što ih zanima.

Iako su s dolaskom novih tehnologija promjene u području informiranja mladih bile goleme, s vremenom se pokazalo da su početna euforija i strah bili neopravdani. Ipak, nove tehnologije su pružile čitav niz novih metoda i alata koje je nužno integrirati u strategije informiranja.

Internet otvara nove mogućnosti informiranja, ali uz jednostavnu činjenicu da moraš imati pristup opremi (počevši od računala) potrebne su ti i vještine kako bi pronašao ne samo “bilo što” već “pravu stvar” (odgovor koji tražiš). Kad jednom pronađeš ono što bi mogao biti odgovor na tvoje pitanje, morat ćeš odlučiti je li ta informacija pouzdana i točna – moraš imati strategiju odabira i procjene informacije.

Info centri za mlade usvojili su ulogu “orijentacijskog vodiča” u kontekstu *online* informacija, nudeći predselektirane informacije na svojim stranicama i portalima, održavajući baze podataka i slično. U ovom kontekstu nužno se otvara pitanje nepristranosti i objektivnosti predselektiranih informacija koje su mladima pružene za daljnji odabir.

U svakom slučaju, nove tehnologije, a osobito internet, postali su ključni kanali u informiranju i komunikaciji za i među mladim ljudima. Njihovo korištenje osobito je važno u manjim ili ruralnim sredinama gdje ne postoje ili manjkaju “fizički” servisi za mlade, poput info centara. U trenutnoj debati o ulozi i utjecaju interneta prevladava mišljenje o potrebi uravnotežene kombinacije različitih alata i metoda uključujući osobnu komunikaciju, tiskane materijale, vršnjačku pomoć i edukaciju te uporabu novih tehnologija.

Ciljna grupa – mladi. A tko su ti mladi?

Često se o mladima govori kao o homogenoj i kompaktnoj kategoriji. Čuju se konstatacije poput: mladima je potrebno ovo ili ono..., mladi se suočavaju s ovim ili onim... Međutim, praksa i istraživanja pokazuju da postoje goleme razlike u toj ciljnoj skupini, a one ponekad vode do veoma različitih potreba i izazova.

...postoje goleme razlike u toj ciljnoj skupini, a one ponekad vode do veoma različitih potreba i izazova

U našim individualističkim društvima više ne postoji standardni obrazac u koji se uklapaju svi, ili barem većina mladih. Kolektivne biografije i uniformne strukture koje oblikuju prijelaz iz djetinjstva u odraslu dob su izgubile smisao, a nestandard je postao novi standard.

Za “opće” info centre i servise za mlade, ova činjenica ne bi trebala predstavljati problem jer se u osobnoj komunikaciji koristi individualni pristup prilagođen pojedinom korisniku. Međutim, kod tiskanih materijala, *online* servisa i informativnih događanja, potrebno je uzimati u obzir široku lepezu različitih potreba mladih i činjenicu da mladi žele individualne odgovore na svoja individualna pitanja, a ne samo konzultirati unaprijed pripremljene sadržaje. Servisi za informiranje mladih nisu nužno u mogućnosti odgovoriti na sva pitanja na individualnoj razini, ali svakako moraju iznaći načine da osiguraju što više takvih usluga.

...individualni pristup prilagođen pojedinom korisniku

Važno je naglasiti da info centri i ostali info servisi za mlade nemaju i ne smiju imati monopol nad informacijama za mlade. Mnoge druge organizacije i institucije nude, u svojim okvirima djelokruga, informacije za mlade: organizacije mladih i za mlade, klubovi mladih, škole...

Kako bi informacije najučinkovitije došle do ciljne skupine potrebno je stvoriti uvjete za međusektorsku suradnju u području informiranja i savjetovanja mladih. Info centri i servisi mogu u tom procesu igrati važnu ulogu nudeći ostalim pružateljima informacija dodatnu platformu za plasiranje informacija, ali i edukaciju i transfer znanja.

... međusektorsku suradnju u području informiranja i savjetovania mladih

Informiranje mladih u kontekstu neformalnog učenja

...neophodne su vještine potrebne za upravljanje informa-ciiama

Sve se više značaja pridaje neformalnim i informalnim procesima učenja i njihovoj važnosti (osobito) za mlade ljude. Donositelji odluka i poslovni sektor svjesni su vrijednosti znanja i vještina koji se stječu kroz volontiranje ili omladinski rad te su u tijeku brojne inicijative za valoriziranje ishoda takvog učenja.

U današnjim društvima neophodne su vještine potrebne za upravljanje informacijama. Svakodnevno smo preplavljeni informacijama i sposobnost odabira onih relevantnih i pouzdanih postaje nužnost, a škole i druge ustanove formalnog obrazovanja mogu samo djelomično odgovoriti na tu potrebu. Bez adekvatnog odgovora nastavit će se proširivati jaz između onih koji su već naučili kako najbolje iskoristiti sve što nudi informacijsko društvo i onih koji za to nisu imali priliku.

Sektor informiranja i savjetovanja mladih ima ulogu u procesima neformalnog i informalnog učenja kroz uključivanje mladih u procese kreiranja informativnog sadržaja te kroz organizaciju edukativnih projekata za mlade.

Doprinos politici za mlade – ne samo informirati nego i slušati

Europske preporuke te primjeri dobrih praksi u brojnim europskim zemljama idu u prilog sve većem uključivanju mladih u procese donošenja odluka na lokalnoj, državnoj i europskoj razini. Iz tog razloga su organizacije mladih i vijeća mladih institucionalno uključeni u procese donošenja odluka, a takve prakse su se pokazale veoma korisne i plodonosne širom Europe. Ipak, ne smijemo zaboraviti da najveći postotak populacije mladih nije aktivan u organizacijama mladih ili političkim strankama i nemaju direktnog utjecaja na procese odlučivanja. Info centri i servisi za mlade nude svoje usluge svim mladima bez obveze dugoročnog uključenja pa su stoga privlačni osobito neorganiziranim mladima koji na taj način mogu dobiti informacije o novostima u području politike za mlade, ali isto tako dati i svoj doprinos kroz izražavanje vlastitih potreba i preporuka.

Info centri i servisi za mlade ne održavaju samo dnevni kontakt s mladima i na taj način dobivaju saznanja o njihovim potrebama, već su u mogućnosti sakupljati statističke podatke koji se potom koriste u razvijanju i prilagodbi usluga i servisa.

Ti podaci mogu biti od velike koristi i znanstvenicima koji istražuju sektor mladih i ostalim dionicima u kreiranje politike za mlade.

Sudjelovanje mladih ljudi u širim društvenim procesima jedan je od važnih elemenata u procesu razvoja demokratskih društava i izgradnji Europe aktivnih građana. Doprinos područja informiranja i savjetovanja mladih može u ovom procesu biti od velike važnosti kroz uključenje mladih u sve aspekte svog rada, informiranje mladih o mogućnostima za uključivanje i aktiviranje te zagovaranje.

...sve većem uključivanju mladih u procese donošenja odluka

Informiranje i savjetovanje mladih: javna politika ili recept?

Preduvjet za participaciju bilo koje skupine u društvu je informiranost o tome što se u društvu događa. Kada je još k tome riječ o početnicima - skupini koja se po prvi puta uključuje u društveni život i tek treba steći kompetencije aktivnih građana, tada je informiranju potrebno pristupiti s najvećom mogućom pažnjom. Ovaj zadatak se stoga ne može prepustiti slučajnostima tržišta ili nefromalnih veza.

No što to zapravo znači informiranje i savjetovanje mladih? Riječ je o *policy* području utemeljenom na preporukama, načelima i dobrim praksama uspostavljenim na razini europskih institucija, nacionalnim i lokalnim razinama. Drugačije gledano, riječ je o etabliranoj europskoj *policy* zajednici sastavljenoj od aktera iz javnog sektora, na sve navedene tri razine, te nevladinh organizacija koje pružaju usluge informiranja mladih udruženih u krovne organizacije na nacionalnim i europskoj razini. Kao i kod mnogih drugih politika u Europi, ovdje se primijenjuje načelo supsidijarnosti. Odgovornost za informiranje mladih prije svega pripada zemljama članicama. Danas je informiranje mladih standardna javna politika većine europskih zemalja.

Sadržaj djelatnosti, odnosno servisa koji je predmet ovog područja javnih politika izgleda otprilike ovako: stručnjaci za informiranje mladih kroz različite metode pružaju potporu mladim ljudima u pronalaženju informacija koje su im potrebne. Polja na kojima se pruža potpora uključuju od obrazovanja i učenja, treninga za zapošljavanje i karijeru, volonterstva, stanovanja, društvene integracije, do aktivnog građanstva, mobilnosti, priznavanja i prihvaćanja različitosti, aktivnog provođenja slobodnog vremena te učinkovitog rješavanja problema. Usluge informiranja se pružaju na fizičkom mjestu na koje mlade osobe mogu doći (informacijski centar) ili kao drugi tip servisa (web portal i sl.).

Kada pogledamo ovaj postav s distance, ne možemo ne primijetiti kako je on zamišljen na način koji može biti pomalo odbojan mladim ljudima. Informiranje i savjetovanje mladih je djelatnost u kojoj odrasli profesionalci mladima posreduju filtrirane, neutralne,

prilagođene i objektivne informacije. Ovo je potrebno stoga što mladi, usprkos dostupnosti velikog broja informacija (ili možda upravo zbog nje?) nisu sposobni posve sami rasuditi, pa im je potrebna pomoć kako bi se osposobili za prosuđivanje. Njih se u raznim oblicima može i treba uključiti u proces pružanja usluga informiranja, ali uvijek pod mentorstvom i skrbi odraslih. Pitanje je koliko je takav postav smislen u situaciji u kojoj su mnogi srednjoškolci medijski pismeniji i osvješteniji od svojih roditelja i nastavnika?

Konačno, *što informiranje i savjetovanje mladih znači* za organizacije civilnog društva? Na ovako postavljena načela i kriterije za oblikovanje informacijskih servisa za mlade korisnije je gledati kao na definiciju podpodručja javne politike za mlade, a manje kao na gotov recept za djelovanje. No kako iz većine objašnjenja područja informiranja i savjetovanja mladih nije jednostavno izvesti ovaj zaključak, ti nas opisi navode na to da prema njima ustrojavamo informacijske servise. Ovo u konačnici može rezultirati profesionalno, ali odozgo postavljenim projektima koji nikada stvarno ne mogu zaživjeti. Stoga opis *informiranja i savjetovanja mladih* prije svega treba uzeti kao *policy* okvir, odnosno vanjske granice u kojima se mogu osmisliti projekti ili koji projektima mogu dati im dodatno značenje. Sadržaj projekata informiranja mladih, njihovi ciljevi, aktivnosti i rezultati trebaju ipak doći odozdo. Možda u obliku info centra kojeg su pokrenuli i vode mladi...

Nacionalnim programom djelovanja za mlade u razdoblju od 2003. do 2008. bilo je predviđeno osnivanje četiri info centra u makroregionalnim središtima (miera 102).

A gdje smo mi?

U Hrvatskoj su se tek u posljednjih pet godina počeli razvijati info centri kakve poznaje 40-godišnja europska praksa. Nacionalnim programom djelovanja za mlade u razdoblju od 2003. do 2008. bilo je predviđeno osnivanje četiri info centra u makroregionalnim središtima (mjera 102.). Prema NPDM-u, ova mjera je trebala biti pilot projekt kojim će se izraditi model prilagodljiv potrebama i mogućnostima mladih i u ostalim većim gradovima. Info centri bi, prema unaprijed određenim funkcijama i sadržajima bili osnovani pri postojećim udrugama ili ustanovama za mlade, posredovali bi i kreirali informacije dostupne svima, uz početnu subvenciju države i stalnu materijalnu i financijsku potporu regionalnih i lokalnih samouprava. Mjera je također predviđala i umrežavanje info centara na nacionalnoj razini.

U Hrvatskoj je do sada otvoreno sedam info centara za mlade: u Rijeci, Osijeku, Splitu, Bjelovaru, Zagrebu, Vukovaru i Sisku. Osnovana je i Zajednica info centara za mlade Republike Hrvatske koja je u prosincu 2008. postala članicom ERYICA-e.

Info centar za mlade Bjelovar
Trg Eugena Kvaternika 7, Bjelovar, www.bjum.org

Info centar za mlade Osijek
Ribarska 1, Osijek, www.icm-osijek.info

Info centar za mlade Rijeka
Kružna 8, Rijeka, www.info-centar.eu

Info centar za mlade Sisak
Park Perivoj Viktorovac bb, Sisak

Info centar za mlade Split (Info zona)
Jerina 1, Split, split.com.hr/zona

Info centar za mlade Vukovar
204. Vukovarske brigade 86, Vukovar, www.icm-vukovar.info

Info centar za mlade Zagreb
Kninski trg 4, Zagreb, www.icm-zg.info

Info centar za mlade Osijek

Info centar za mlade Osijek nalazi se u samom centru Osijeka. Radno vrijeme je svakim radnim danom od 11 do 16 sati. U to vrijeme mladi mogu posjetiti i koristiti mogućnosti koje Info centar nudi:

- međusobno se informirati putem oglasne ploče (“tražim cimera/icu”, “dajem instrukcije”, “vršim usluge prevođenja”, “prodajem knjige”, itd),
- informirati se o radu pojedinih udruga kroz izložene promotivne materijale i njihove prezentacije, te se po želji uključiti u njihove aktivnosti ili samo sudjelovati u događanjima,
- pročitati dnevni tisak
- “prosurfati” internetom, “skinuti” nešto ili isprintati,
- koristiti se literaturom i kopirati ukoliko je nešto interesantno,
- saznati nešto više o Europskoj uniji,
- sudjelovati u radionicama i predavanjima na različite teme, kao što su: kako napisati životopis, zamolbe, kako se ponašati na intervjuu za posao, kako pretraživati internet, razviti komunikacijske i ostale životne vještine, saznati koja je veza između psihologije i plesa… i ono što mladi sami predlože,
- sudjelovati u raznim parlaonicama i diskusijama,
- pitati sve što ih zanima, tražiti savjet, riješiti neki osobni problem.

Isto tako, moguće je nazvati telefonom ili poslati email s pitanjem, problemom, prijedlogom ili idejom. Odgovora se u što kraćem roku, a najduže u roku 3 dana (ovisno i o sadržaju emaila), što svakako uključuje i povjerljivost podataka i sadržaja upita.

Info zona Split

Nakon 2. Nacionalne konferencije za mlade održane početkom srpnja 2006. godine na Bjelolasici, udruge SIC (u međuvremenu preimenovan u Studio razvojnih inicijativa) i Splitski portal udružile su se u partnerskom pilot projektu informativnog centra za mlade u Splitu.

Info zona ima za cilj informiranje mladih, ali na način prilagođen potrebama okoline.

U Splitu je idejno zamišljeno postojanje pulta za informacije (od prodaje karata za koncerte, preko informacija o stipendijama, školovanju, udrugama, sportskim manifestacijama, kulturnim događanjima… ako ne konkretna informacija, onda bar usmjeravanje), internet kornerčića i velike prostorije za izložbe, prezentacije, radionice, sastanke, uz što više informacija dostupno na internetu, odnosno portalu.

Prostor je službeno otvoren 4. listopada 2007. godine.





Što je što?

Informiranje i savjetovanje mladih je proces u kojem, uz pomoć savjetnika (posrednika), korisnik nalazi među mnogim informacijama one koje mu trebaju i odlučuje kako ih iskoristiti. To je aktivan oblik potpore mladim ljudima koji im pomaže da dosegnu veću autonomiju.

Pružanje informacija je proces u kojem korisnik neovisno nalazi, u danom okviru, informacije koje su mu potrebne i odlučuje kako ih iskoristiti. Ovo se odvija u centrima za informiranje i savjetovanje i info točkama, u kojima je aktivnost informiranja i savjetovanja strateška odrednica.

Sudjelovanje mladih (u kontekstu informiranja i savjetovanja) je važan element aktivnosti informiranja i savjetovanja mladih. Znači uključenje mladih u procese donošenja odluka koje se tiču prikupljanja informacija te pružanja usluga informiranja i savjetovanja.

Centri za informiranje i savjetovanje mladih (info centri) su organizacije (ili programi) koje u lokalnim zajednicama ili širim sredinama obavljaju aktivnosti informiranja i savjetovanja mladih te prikupljaju i cirkuliraju opće i specifične informacije.

Glavne odlike info centara:

- odgovaraju potrebama mladih,
- dostupni svima bez plaćanja i bez potrebe prethodne najave,
- pružaju informacije najšireg opsega tema prilagođene mladima,
- informacije koje nude su točne, relevantne, neovisne i ažurirane,
- mogućnost osobne komunikacije i kontakta s mladima,
- poštivanje anonimnosti i privatnosti,
- upućivanje korisnika/ca drugim stručnim službama ukoliko je to potrebno.

...obrazovanje, profesionalno savjetovanje, zdravlje, socijalna sigurnost, prava potrošača, seksualnost, pomoć u stresnim situacijama, mobilnost, slobodno vrijeme, pravni savjeti, stanovanje, aktivno sudjelovanje u društvu, ekologija, međunarodni projekti...

Info točke za mlade su mjesta u okviru nekih organizacija gdje postoji pristup informacijama od interesa mladima. Oni su uglavnom popratne aktivnosti organizacija mladih i za mlade.

Individualno savjetovanje je usluga namijenjena mladima u nevolji i uglavnom se provodi izvan okvira informiranja i savjetovanja.

Teme informiranja i savjetovanja su vezane direktno za život i rad mladih ljudi i svih onih koji su u vezi s njima. Teme informiranja i savjetovanja nisu nikad konačne i moraju se stalno dopunjavati po pitanju kvalitete i kvantitete. Osnovne teme informiranja i savjetovanja su obrazovanje, profesionalno savjetovanje, zdravlje, socijalna sigurnost, prava potrošača, seksualnost, pomoć u stresnim situacijama, mobilnost, slobodno vrijeme, pravni savjeti, stanovanje, aktivno sudjelovanje u društvu, ekologija, međunarodni projekti...

ERYICA (www.eryica.org) je europska mreža "općih" info centara i servisa za mlade. Mreža ima 29 organizacija članica u 22 europske zemlje sa preko 8000 info centara za mlade u kojima radi oko 13000 djelatnika prema principima Europske povelje o informiranju mladih.

Neki važni dokumenti

Preporuka br. R (90) 7 Vijeća Europe o informiranju u savjetovanju mladih u Europi (1990.)
Preporuka je dala snažnu poruku zemljama članicama Vijeća Europe o važnosti razvoja sektora informiranja i savjetovanja mladih.

Europska povelja o informiranju mladih (1993.)
Povelja koja je usvojena na 4. Općoj skupštini ERYICA-e uspostavila je temeljne principe rada info centara i servisa za mlade te služi kao početna točka za uspostavu novih struktura i radnih principa na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

Bijela knjiga "Novi poticaj mladima Europe" (2001.)
U Bijeloj knjizi Europska unija uključila je informiranje i savjetovanje mladih među ključne prioritete i dala novi poticaj za europsku debatu o ovom području.

Europska povelja o sudjelovanju mladih u regionalnom i lokalnom životu (2003.)
Vijeće Europe u ovoj je povelji istaknula potrebu podupiranja info centara i servisa za mlade od strane regionalnih i loklanih samouprava.

Europska povelja o informiranju mladih

usvojena u Bratislavi (Slovačka) 19. studenog 2004. na 15. Općoj skupštini Europske agencije za informiranje i savjetovanje mladih (ERYICA).

Predgovor

U složenim društvima i u integriranoj Europi koja nudi brojne izazove i mogućnosti, pristup informacijama i sposobnost njihova analiziranja i korištenja postaje sve važnija za mlade Europljane. Informiranje mladih može doprinijeti ostvarivanju njihovih težnji te promicanju njihovog aktivnog sudjelovanju u društvu. Informacije trebaju biti pružene na način koji proširuje izbore dostupne mladim ljudima, promiče njihovu autonomiju te ih osnažuje.

Poštivanje demokracije, ljudskih prava i temeljnih sloboda podrazumijeva pravo mlade osobe na potpune, objektivne, razumljive i pouzdane informacije o svim njihovim pitanjima i potrebama. Pravo na informaciju priznato je Općom deklaracijom o ljudskim pravima, Konvencijom o pravima djeteta i Europskom konvencijom o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda te Preporukom br. R (90) 7 Vijeća Europe o informiranju i savjetovanju mladih ljudi u Europi. To pravo je osnova za aktivnosti Europske unije u području informiranja mladih.

Uvod

Opće informiranje mladih odnosi se na sve teme koje su od interesa za mlade te uključuje aktivnosti informiranja, savjetovanja, podrške, druženja, obuke, umrežavanja i upućivanja na specijalizirane službe.
Ove aktivnosti mogu provoditi informativni centri za mlade, ili informativni servisi za mlade u drugim strukturama, ili elektronski i drugi mediji. Načela ove Povelje namijenjena su primjeni u svim strukturama i oblicima općeg informiranja mladih. Ona čine osnovu za minimalne standarde i kriterije kvalitete koje je potrebno uspostaviti u svakoj zemlji kao dio sveobuhvatnog, jedinstvenog i koordiniranog pristupa informiranju mladih, kao dijela politike za mlade.

Načela

Sljedeća načela daju smjernice u području informiranja mladih i jamče mladima pravo na informaciju:

1. Informativni centri i servisi za mlade dostupni su svim mladim ljudima bez iznimke.
2. Informativni centri i servisi za mlade jamče jednakost pristupa informacijama svim mladima bez obzira na njihov položaj, porijeklo, spolnu ili rodnu opredijeljenost, religiju ili socijalni status. Posebna pozornost posvećuje se marginaliziranim skupinama i mladima s posebnim potrebama.
3. Informativni centri i servisi za mlade trebaju biti lako dostupni mladima bez potrebe prethodne najave. Trebaju biti privlačni mladima i prijateljske atmosfere. Radno vrijeme treba biti prilagođeno potrebama mladih.
4. Dostupne informacije trebaju se temeljiti na zahtjevima mladih i potrebama koje oni izražavaju. Trebaju pokrivati sve teme koje mogu biti od interesa za mlade te se razvijati i dopunjavati kako bi pokrile nove teme.
5. Svaki korisnik poštuje se kao pojedinac, a odgovor na sva pitanja se personalizira. Ovo se čini na način koji osnažuje korisnike, promiče njihovu autonomije i razvija njihovu mogućnost analiziranja i korištenja informacija.
6. Usluge informiranja mladih su besplatne.
7. Informacije se daju na način koji poštuje privatnost korisnika i njihovo pravo ne otkrivanja vlastitog identiteta.
8. Informacije pruža osoblje s odgovarajućom izobrazbom za tu svrhu.
9. Ponuđene informacije su potpune, ažurirane, točne, praktične i nepristrane.
10. Potrebno je osigurati objektivnost pruženih informacija kroz raznolikost i provjeru korištenih izvora.
11. Pružene informacije su nepristrane i bez ikakvih religijskih, političkih, ideoloških ili komercijalnih interesa.

12. Informativni centri i servisi za mlade imaju za cilj dosegnuti najveći mogući broj mladih ljudi na načine koji su učinkoviti i primjereni različitim skupinama i potrebama te trebaju biti kreativni i inovativni u svom izboru strategija, metoda i sredstava.

13. Mladi trebaju imati mogućnost sudjelovanja, na prikladan način, u raznim fazama informiranja mladih, na lokalnim, regionalnim, državnim i međunarodnim razinama. Ovo može, između ostalog značiti: identificiranje potreba za informacijama, pripremanje i dostavljanje informacija, upravljanje i evaluaciju informacijskih usluga i projekata te vršnjačke aktivnosti.

14. Informativni centri i servisi za mlade trebaju surađivati s drugim službama i strukturama za mlade, osobito u lokalnom i regionalnom kontekstu, te se povezivati s drugim tijelima koja rade s mladima.

15. Informativni centri i servisi za mlade pomažu mladim ljudima da pristupe informacijama koje pružaju suvremene informacijske i komunikacijske tehnologije te da razviju svoje sposobnosti za njihovo korištenje.

16. Bilo koji izvor materijalnih sredstava za informiranje mladih ne smije ni na koji način djelovati da spriječi informativne centre i servise za mlade u primjeni načela ove Povelje.

Mreža mladih Hrvatske
Trg žrtava fašizma 13, Zagreb
Tel/Fax: + 385 1 4573 937
e-mail: info@mmh.hr
web: www.mmh.hr

Multimedijalni institut
Preradovićeva 18, Zagreb
tel: +385 1 4856 400
fax: +385 1 4855 729
email: mi2@mi2.hr
web: www.mi2.hr

Impressum

Uredili:

Anamarija Sočo i
Tomislav Domes

Izdavači:

Savez za centar za nezavisnu kulturu i mlade
Mreža mladih Hrvatske
Multimedijalni institut

Publikacija je objavljena temeljem financijske potpore Gradskog ureda za obrazovanje, kulturu i sport Grada Zagreba

Siječanj, 2009.

